

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP JUMLAH
PENGUNJUNG DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA
MATARAM**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Sebutan Profesi
Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan**

Oleh :

INTAN KURNIANI
NIM : 217040015

**JURUSAN SAINS INFORMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Intan Kurniani


Nim : 217040015

Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Disetujui dan Disahkan
Dosen Pembimbing

Pembimbing I


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Pembimbing II


Iskandar, S. Sos, M.A
NIDN. 0802048904

Mengetahui

Ketua Program Studi
D-III Ilmu Perpustakaan




Iwlin Ardyawin, S.Sos, M.A
NIDN. 0818059002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan profesi Ahli Madya (A.Md)

Pada hari : Rabu

Tanggal : 15 Juli 2020

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801



2. Iskandar, S.Sos., M.A
NIDN. 0802048904



Disahkan Oleh :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, laporan akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan / atau doctor), baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Mataram, hari/bulan/tahun

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
KBB06AEF90000500
6000
DINAS PENDIDIKAN
INTAN KURNIANI
217040015



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Kurniani
NIM : 217040015
Tempat/Tgl Lahir : Karang pule 11 november 1998
Program Studi : D3 Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik
No. Hp/Email : 08970191983 / Intan.kurniani11@gmail.com
Jenis Penelitian : ☐ Skripsi ☒ KTI ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Jumlah pengunjung di Dinas
Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 23 Juli 2020

Penulis



Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos. M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Kurniani
NIM : 217040015
Tempat/Tgl Lahir : Karang Pule, 11 november 1998
Program Studi : 03 Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 089 701 914 83 / Intan.kurniani11@gmail.com

Judul Penelitian : -

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas
Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 35 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 23 Juli 2020

Penulis


NIM. 217040015

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos, M.A.
NIDN. 0802048904

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Percaya pada do’a, berusaha pada usaha, dan berbahagialah pada hasil”

Persembahan :

Pertama – tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Dan tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

- Kepada Ibunda Mulianah dan Ayahanda Arifin yang sangat saya cintai dan sayangi, terima kasih atas segala dukungan kalian. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya bisa sampai pada titik ini. Dan semoga saya dapat membahagiakan kalian kedepannya.
- Kepada Saudara saya M. Rizal Ramdani, Reza Pratama dan Rafi Qurrahman yang selalu mendukung dan membantu saya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan akhir ini
- Kepada seluruh Dosen D3 Ilmu perpustakaan yang tidak pernah lelah memberikan banyak bimbingan serta ilmu bagi kita semua
- Kepada sahabat dan senior di fakultas D3 Perputakaan Hidayatul Aini dan Hariatul Aini yang telah memberikan dukungan dan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan laporan akhir ini

- Kepada teman – teman seperjuangan, yang selalu bersama – sama memberikan semangat dan dukungan untuk tetap maju dan berjuang bersama – sama hingga akhir
- Kepada orang – orang yang selalu mendukung dan memberikan support serta menemani saya dalam segala hal
- Kepada Almamater tercinta yang selalu saya banggakan



RIWAYAT HIDUP



Nama saya Intan kurniani dan lahir di Kelurahan Karang Pule, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat pada tanggal 11 November 1998 sebagai putri pertama dari 4 bersaudara, ayahanda saya bernama Arifin dan ibunada bernama Mulianah

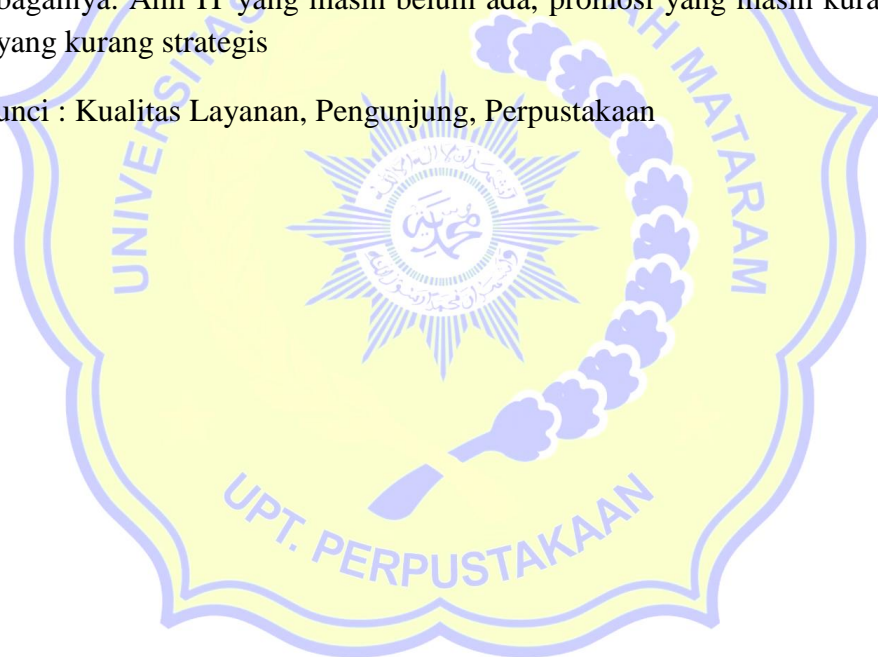
Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 27 AMPENAN pada tahun 2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 11 MATARAM pada tahun 2014, dan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 1 MATARAM dan mengambil jurusan perbankan pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi disalah satu universitas yang ada di kota Mataram yaitu Universitas Muhammadiyah Mataram dan mengambil jurusan D3 Perpustakaan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Tahun 2020 melaksanakan Tri Darma Perguruan tinggi yaitu, kuliah kerja profesi dan akhirnya dapat menyelesaikan program studinya selama 3 tahun

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, 2020. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung dan mengidentifikasi apa saja kendala yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Metode yang digunakan pada laporan akhir ini adalah metode penelitian kualitatif. Adapun hasil yang diperoleh peneliti dilapangan yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sangat berpengaruh. Hal itu dapat dilihat dari 7 aspek indikator yaitu a) Penampilan b) Tepat waktu dan Tepat janji c) Kesiediaan melayani d) Pengetahuan dan keahlian e) Kesopanan dan keramahan f) Kejujuran dan Kepercayaan g) Efisien efektifitas dan semua terlaksana walaupun masih ada yang belum maksimal yaitu, indikator penampilan, tepat waktu dan tepat janji, kesopanan dan ramah. Akan tetapi mempunyai kendala yaitu anggaran yang masih kurang untuk pengadaan koleksi, sarana prasarana dan lain sebagainya. Ahli IT yang masih belum ada, promosi yang masih kurang dan lokasi yang kurang strategis

Kata kunci : Kualitas Layanan, Pengunjung, Perpustakaan



ABSTRACT

The author conducted research about, the effect of service quality on the quantity of visitor in the Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram, 2020. The purpose is to measure the level of visitor satisfaction and identify what the obstacles are in the Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram. The method used in this report is qualitative research methods. As for the results obtained by researchers in the field, namely the effect of service quality on the quantity of visitor in the Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram very influential. It can be seen 7 aspects of the indicator that is a) Appearance b) On time and on appointment c) Willingness to serve d) Knowledge and expertise e) Politeness and friendliness f) Honesty and trust g) Efficient effectiveness and all done even though there are still some that have not been maximized, Appearance indicator, on time and on appointment, Politeness and friendliness. But has constraints that is budget is still lacking for procurement of collections, infrastructure and so forth, information technology expert, promotion is still lacking and less strategic location.

Keywords: Quality of service, visitor, library



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, hidayah, karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan adalah guru terbaik. Dalam pembuatan laporan ini telah melibatkan banyak pihak, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah berjuang dan membina program D3 Ilmu Perpustakaan sebagai tempat penulis membina ilmu.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, yang penuh didikasi dalam menata serta melayani proses pendidikan sehingga berjalan lancar.
3. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos.,M.A selaku Ketua Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan

4. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang membimbing hingga laporan ini selesai.
5. Bapak Iskandar, S.Sos.,M.A selaku dosen pendamping yang selalu memberikan masukan dan motivasi terhadap penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen D3 Ilmu Perpustakaan yang telah banyak memberikan referensi dan mentransfer ilmunya sehingga penulis dapat mempraktekkan materi yang telah diberikan selama menjalani aktivitas perkuliahan.
7. Seluruh civitas akademika yang tidak pernah bosannya memberikan pelayanan selama proses belajar-mengajar dan hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menampung saran dan kritik yang bermanfaat agar lebih sempurna penulis ini. Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi kita semua, lebih-lebih bagi penulis sendiri. Aamiin Yaa Rabbal Alamin.

Mataram, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	7
1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	10
1.8 Informan	10
1.9 Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pengaruh	14
2.1.2 Kualitas Layanan	15
2.1.3 Perpustakaan	19
BAB III GAMBARAN UMUM.....	22

3.1 Sejarah Perpustakaan	22
3.2 Visi dan Misi.....	25
3.3 Struktur Organisasi	27
3.4 Layanan Perpustakaan	32
3.5 Jumlah Bahan Pustaka	37
3.6 SDM.....	37
3.7 Anggaran.....	39
3.8 Jumlah Pengunjung	40
3.9 Jumlah Penduduk kota Mataram.....	41
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.....	42
4.2 Kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan	50
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber informasi, yang bisa dipergunakan dengan sebaik-baiknya oleh semua kalangan masyarakat pemustaka. Akan tetapi keberadaan perpustakaan ini tidak terlalu menarik minat masyarakat untuk berkunjung kesana, bisa dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan. Sedikitnya kunjungan masyarakat ini disebabkan karena masyarakat masih banyak yang belum tahu pentingnya informasi dari perpustakaan itu sendiri dan beranggapan bahwa perpustakaan adalah sebuah gedung tua yang berisikan buku – buku lama dan gedung yang berdebu. Padahal perpustakaan adalah sebuah gedung yang berisikan berbagai macam informasi dalam bentuk koleksi tercetak ataupun koleksi non cetak, yang dimana dapat dipergunakan untuk kebutuhan rekreasi, pendidikan ataupun penelitian.

Dalam UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa:

“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”

Perpustakaan dihadirkan untuk melayani kebutuhan koleksi pengguna sehingga koleksi yang ada di perpustakaan bisa dimanfaatkan dengan semestinya. Salah satu bentuk layanan yang di berikan oleh pihak perpustakaan yaitu pelayanan dalam bentuk peminjaman dan pengembalian koleksi. Layanan

perpustakaan merupakan pertemuan antara pemustaka dengan pustakawan secara langsung dengan tujuan pemustaka ingin memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Yohyono (2012: 3) bahwa:

“Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemustaka adalah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, dan agar koleksi perpustakaan yang telah dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka.”

Layanan ini juga merupakan ujung tombak dari perpustakaan karena layanan yang berkualitaslah yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pemustaka itu sendiri, seperti halnya yang diungkapkan oleh Berry dalam Rahayu (2015: 7.6) bahwa :

“karakteristik layanan yang berkualitas adalah bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi serta penelusuran, kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat, kemampuan membantu pemustaka dan penyediaan layanan yang cepat, pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuan dalam meyakinkan pemustaka dan dapat dipercaya serta perhatian terhadap pemustaka secara individu.”

Jika layanan yang diberikan buruk maka akan membuat citra perpustakaan menjadi buruk juga sehingga pemustaka enggan untuk datang kembali ke perpustakaan. Seperti halnya kondisi layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Dalam observasi awal yang dilakukan peneliti selama 1,5 bulan, peneliti melihat bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram masih belum maksimal dijalankan karena masih banyak koleksi yang edisi lama dan dalam penataannya juga, masih ada koleksi yang tidak sesuai dengan kelasnya. Tidak hanya koleksi melainkan fasilitas yang ada di perpustakaan masih kurang lengkap yang dimana jumlah koleksi harus disesuaikan dengan jumlah meja baca, karena yang dimana meja baca yang ada di

perpustakaan masih sangatlah kurang. Dalam memberikan pelayanan, perpustakaan juga harus mempunyai lokasi yang strategis agar dapat dijangkau oleh masyarakat atau pemustaka, akan tetapi pada kenyataannya lokasi perpustakaan ini terlalu dalam dan tertutup sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan keberadaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Oleh karena itu perlu dilakukannya promosi berkelanjutan atau secara terus menerus agar masyarakat pemustaka dapat mengetahui Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram ini. (Observasi yang dilakukan pada tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan 18 Maret 2020).

Padahal semestinya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram akan sering dikunjungi oleh masyarakat pemustaka apabila mampu membuka layanan yang prima, seperti halnya kelengkapan koleksi, fasilitas yang ada di perpustakaan dan pustakawan yang berada di perpustakaan tersebut. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Wali Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan perpustakaan digital Bab 2 pasal 3 penyelenggaraan perpustakaan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah termasuk didalamnya menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara prima

Pemustaka adalah seseorang yang datang ke perpustakaan baik berkelompok ataupun perorangan dengan maksud menggunakan fasilitas ataupun layanan yang ada di perpustakaan, entah yang sudah terdaftar sebagai anggota ataupun yang tidak terdaftar sebagai anggota. Hal ini diungkapkan oleh Azad dalam Kepmenpan No. 9 Tahun 2014 Bab 1 pasal 1 bahwa:

“Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.”

Sedangkan menurut Suwarno wiji mengungkapkan dalam Azad (2015: 17) bahwa:

“Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).”

Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sejatinya sudah memiliki aturan, dimana tugas dan fungsinya yakni melaksanakan penataan, pengolahan, penyimpanan, pemeliharaan, pelestarian bahan pustaka dan arsip daerah serta mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan bidang perpustakaan dan kearsipan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, fungsi nya belum maksimal dan petugas belum mencermati secara menyeluruh serta tidak dilakukannya promosi layanan kepada masyarakat secara rutin dan berkelanjutan.

Menurut Sujatna (2016: 7) menyatakan bahwa:

“Promosi perpustakaan merupakan suatu keharusan dengan promosi perpustakaan yang terus menerus baik melalui media iklan di TV, iklan di jalan, radio dan media sosial.”

Kurangnya promosi yang berkelanjutan bisa mengakibatkan sedikitnya masyarakat pemustaka yang berkunjung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Seperti halnya jumlah pengunjung perbulannya hanya mencapai 900 pemustaka. Akan tetapi hal ini bisa terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu baik itu datang dari pengunjung, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan,

lokasi yang kurang strategis ataupun fasilitas yang di sediakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Sehingga dari beberapa faktor tersebut dapat berdampak pada masalah yang berkaitan dengan tingkat jumlah pengunjung atau minat masyarakat dalam mengunjungi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Berdasarkan penjelasan diatas, hal ini menunjukkan kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram masih belum maksimal. Oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dapat peneliti tarik kesimpulan rumusan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram ?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram ?

1.3 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dengan tingkat minat pengunjung yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan perpustakaan kota Mataram.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai peneliti yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.
2. Mengidentifikasi apa saja kendala yang harus diatasi untuk meningkatkan jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram terdiri dari dua hal yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis peneliti dapat memberikan manfaat tentang kendala serta keunggulan terhadap fasilitas yang mempengaruhi jumlah pengunjung yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Penelitian Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan tentang layanan perpustakaan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota

Mataram kepada masyarakat dan lebih khususnya kepada mahasiswa program studi Sains Informasi.

b. Manfaat Penelitian Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang layanan dan tingkat minat kunjung yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

c. Manfaat Penelitian Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca tentang pelayanan, fasilitas dan koleksi yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

d. Manfaat Penelitian Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pedoman bagi peneliti – peneliti yang akan melakukan penelitian dalam bidang penelitian yang sama.

1.6 Metode Penelitian Kualitatif

Jika dilihat dari jenis masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif karena dianggap sangat relevan dengan data yang akan di kumpulkan di lapangan.

Metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Sujarweni (2014: 6) menjelaskan bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.”

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu kelompok, masyarakat dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistic.

Metode penelitian ini juga biasanya sering digunakan untuk melakukan penelitian, oleh karena itu peneliti memilih metode ini untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada dan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Karena peneliti mengumpulkan data dengan cara wawancara, maka dokumentasi harus dilakukan dengan bertatap muka atau face to face.

1.6.1 Teknik Pengumpulan data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Menurut Sujarweni (2014: 31) wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara ini bisa dilakukan dengan langsung menemui narasumber kelokasi tempat penelitian. Jadi teknik wawancara yang dilakukan membantu peneliti dalam memperkuat data yang diperoleh

sebelumnya, sehingga data atau informasi sebelumnya dapat menunjang dari keakuratan penelitian yang sedang dilakukan.

b. Observasi

Menurut Sujarweni (2014: 32) observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Dari pendapat yang telah disampaikan tersebut dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang membantu peneliti dalam memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara langsung dan membantu peneliti dalam memahami serta menjawab pertanyaan peneliti.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Aini (2019: 9) dokumentasi adalah proses sistematis dalam melakukan pengumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan, bukti sudah melakukan suatu penelitian. Dokumentasi adalah dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain – lain yang digunakan untuk melengkapi dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian deskriptif.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang melengkapi kegiatan wawancara dan kegiatan observasi yang sedang dilakukan peneliti dengan tujuan sebagai bahan bukti penelitian serta sebagai bahan penanggung

jawab peneliti terhadap data yang dikumpulkan dilapangan, dan dokumentasi ini bisa dalam bentuk foto ataupun video.

d. Studi Pustaka

Menurut Rianto dalam Taufan (2016: 8) mengatakan studi pustaka adalah salah satu metode pengumpulan data dengan mempelajari bahan – bahan yang terdapat dalam bahan pustaka. Metode ini penulid gunakan untuk mendapatkan data dengan menggunakan buku – buku yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi dasar penulisan.

Jadi studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam melengkapi penelitiannya dengan tujuan sebagai acuan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada. Studi pustaka juga membantu peneliti dalam mengolah data secara akurat sehingga data yang di kumpulkan benar – benar valid dan telah teruji sebelumnya.

1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

Kegiatan Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 1,5 bulan dimulai dari tanggal 10 Februari 2020 sampai 18 Maret 2020, bersamaan dengan pelaksanaan praktek kuliah lapangan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, Jln. Gunung Rinjani No. 1 Dasan Agung Mataram.

1.8 Informan

1.8.1 Pemustaka

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram terletak di Kota Mataram, sehingga masyarakat kota mataram merupakan pemustaka atau

pengguna fasilitas yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram merupakan salah satu perpustakaan yang ada di kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Persepsi masyarakat yang ada di kota Mataram mengenai pelayanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dapat dijadikan informan karena pendapat atau persepsi masyarakat tersebut berkaitan dengan seluk-beluk permasalahan itu sendiri. (19 orang pemustaka)

1.8.2 Pustakawan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram merupakan salah satu perpustakaan yang ada di kota mataram, nusa tenggara barat. Didalamnya terdapat pengelola perpustakaan yang bisa disebut juga pustakawan. Sehingga semua hal yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dapat diketahui dengan jelas oleh pemustakanya. Pengetahuan atau informasi – informasi yang diketahui oleh pustakawan itu sendiri dapat membantu penelitian sehingga pustakawan tersebut dapat dijadikan informan dalam penelitian ini. (4 orang pustakawan)

1.9 Analisis Data

Analisis data merupakan usaha (proses) memilih, memilah, membuang, menggolongkan data untuk menjawab dua permasalahan pokok: (1) tema apa yang dapat ditemukan pada data – data ini, dan (2) seberapa jauh data – data ini dapat menyokong tema tersebut?. Basrowi & Suwandi (2008: 192).

Setelah melakukan pengumpulan data pada saat penelitian maka tahap selanjutnya adalah melakukan transkrip data untuk mempermudah pada saat menganalisis data yang sudah diperoleh di lapangan pada saat melakukan penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Maka pada penelitian ini, langkah-langkah dalam menganalisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

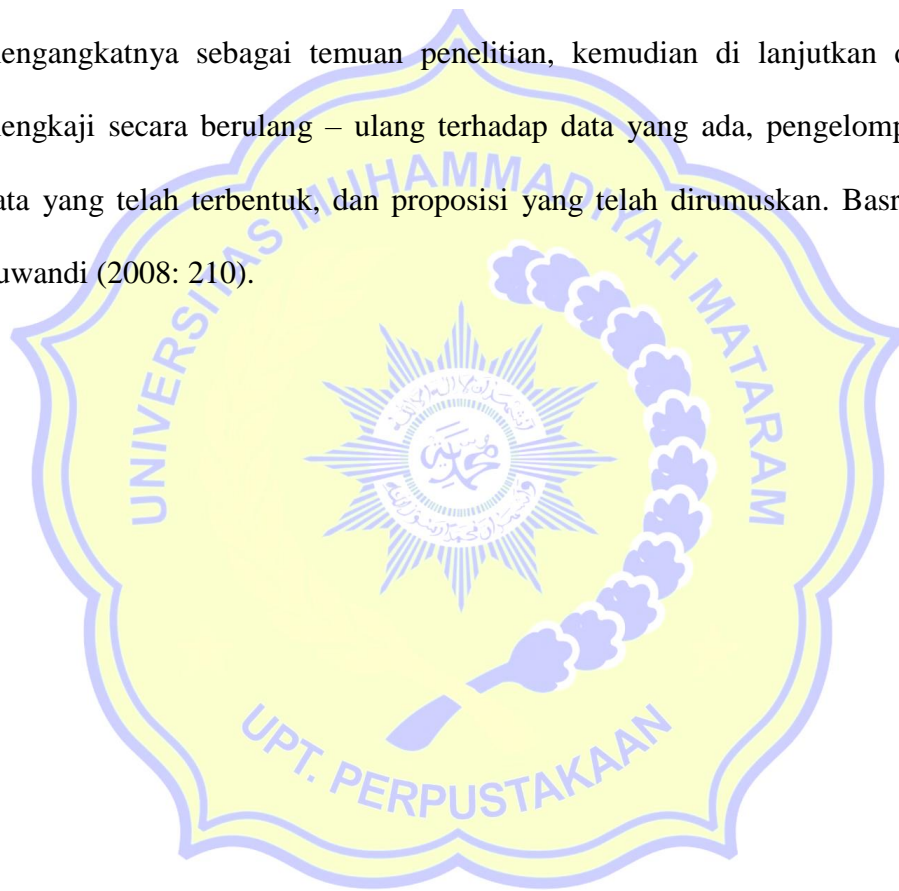
Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Pada awal, misalnya: melalui kerangka konseptual, permasalahan, pendekatan pengumpulan data yang diperoleh. Selama pengumpulan data, misalnya membuat ringkasan, kode, mencari tema – tema, menulis memo, dan lain – lain. Reduksi merupakan bagian dari analisis, bukan terpisah. Basrowi & Suwandi (2008: 209)

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu, sajiannya harus tertata secara apik. Penyajian data juga merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula redaksi data. Basrowi & Suwandi (2008: 209)

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan – kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna – makna yang muncul dari data harus selalu di uji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian di lanjutkan dengan mengkaji secara berulang – ulang terhadap data yang ada, pengelompokkan data yang telah terbentuk, dan proposisi yang telah dirumuskan. Basrowi & Suwandi (2008: 210).



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengaruh

Pengaruh merupakan suatu faktor yang dapat merubah atau mempengaruhi suatu hal yang pada dasarnya bersifat baku, namun setelah adanya pengaruh hal tersebut dapat berubah-ubah.

Menurut Norman Berry dalam Adikarya (2015: 9) mengatakan bahwa:

“Pengaruh adalah sesuatu tipe kekuasaan yang jika seseorang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI):

“Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.”

Sedangkan menurut menurut Uwe Becker dalam Adikarya (2015: 9), menyatakan:

“Pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang yang berbeda dengan kekuasaan tidak begitu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.”

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sesuatu perilaku ataupun perbuatan yang dapat membuat seseorang percaya atau tidaknya kepada orang lain sehingga menimbulkan berbagai macam reaksi baik positif ataupun negatif yang bisa mengarah pada suatu perubahan ataupun sebaliknya.

2.1.2 Kualitas Layanan

2.1.2.1. Layanan

Menurut Darmono dalam Nisawati (2015: 20) layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal – hal berikut:

1. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan diluar ruangan perpustakaan.
2. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan :

- a. Penyedia segala bentuk bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk digunakan di perpustakaan atau di luar perpustakaan;
- b. Penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik yang dimiliki perpustakaan. Rahayu (2015: 1.3)

Jadi layanan perpustakaan merupakan suatu jasa layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, terkhususnya dalam bentuk koleksi.

2.1.2.2. Tujuan dan Fungsi Layanan

A. Tujuan Layanan

Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Disisi lain tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Rahayu (2015: 1.4)

B. Fungsi Layanan

Fungsi kegiatan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya guna mengoptimalisasikan pemanfaatan bahan pustaka/sumber informasi yang ada. Rahayu (2015: 1.4)

2.1.2.3. Jenis – Jenis Layanan

A. Layanan Teknis

Perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (*Technical service*), yang kegiatannya meliputi :

- a. Pengadaan bahan perpustakaan meliputi pekerjaan seleksi, verifikasi, pembelian pustaka, dan pemberian hadiah atau tukar menukar.
- b. Pengorganisasian bahan pustaka atau pengolahan bahan pustaka atau pengolahan bahan pustaka meliputi: pencatatan pada buku induk, pemberian cap atau stempel pada bahan pustaka, katalogisasi, klasifikasi, pembuatan kantong dan kartu buku, dan penataan koleksi di rak.

- c. Administrasi lainnya. Yohyona (2012: 5)

B. Layanan Pembaca

Merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan, yang pekerjaannya meliputi :

- a. Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (sirkulasi perpustakaan adalah peredaran atau keluar masuknya bahan pustaka).
- b. Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam rangka memberikan bantuan jasa kepada pengguna untuk mendapatkan informasi atau data dengan menggunakan sumber – sumber referensi untuk keperluan studi, penelitian atau kepentingan lain secara cepat, efektif dan efisien.
- c. Layanan silang atau layan silang adalah layanan peminjaman ke perpustakaan yang dilakukan atas nama perpustakaan, bukan atas nama pribadi atau pengguna yang membutuhkannya. Juga disebut pinjam antar perpustakaan (interlibrary loan). Yohyono (2012: 5-6)

2.1.2.4. Layanan Prima (layanan yang berkualitas)

Menurut Daryanto dalam Lasa (2017: 98) layanan prima adalah layanan yang akan tercapai apabila didukung beberapa unsur antara lain penampilan, tepat waktu, kesediaan melayani, berpengetahuan, sopan, jujur, efektif dan efisien.

a. Penampilan

Petugas yang ditugaskan pada layanan depan/front office selayaknya berpenampilan yang menyenangkan, wajah menarik, tutur bahasa yang baik, sopan, familier, percaya diri, dan berbusana yang sopan, pantas, serasi.

b. Tepat waktu dan tepat janji

Dalam memberikan layanan perlu memperhatikan ketepatan waktu dan pemenuhan dengan apa yang dijanjikan. Misalnya dalam pengumuman, perpustakaan buka pukul 7.30, tetapi kenyataan buka pukul 08.00 maka layanan seperti ini bukan layanan prima.

c. Kesediaan melayani

Petugas layanan memang harus siap memberikan bantuan, pertolongan, dan berusaha memberikan solusi terhadap permintaan jasa layanan dan kesulitan yang di hadapi oleh pemustaka.

d. Pengetahuan dan keahlian

Petugas layanan harus memiliki pengetahuan dan kompetensi sesuai bidang layanan. Seperti dalam memberikan layanan literasi informasi, maka petugas harus mampu menyampaikan materi dengan baik, memahami makna literasi informasi dan langkah – langkahnya, memahami sumber – sumber informasi digital, memahami etika pengutipan, mengerti Mendeley, Zotero, maupun aplikasi deteksi plagiasi.

e. Kesopanan dan ramah

Pemustaka yang memerlukan layanan jasa perpustakaan memiliki watak, sifat dan karakter beragam. Mereka adalah sasaran utama layanan perpustakaan.

Perpustakaan tanpa pemustaka, ibarat toko tanpa pembeli. Maka, petugas perpustakaan terutama petugas layanan harus ramah, sopan, tidak egois dan banyak senyum.

f. Kejujuran dan kepercayaan

Layanan yang diberikan hendaknya disampaikan secara transparan, dan jujur. Yakni jujur dalam pelaksanaan aturan, biaya, maupun waktu dalam memberikan layanan. Kejujuran akan mendatangkan kepercayaan/trust. Kepercayaan yang tinggi dari pemustaka dan masyarakat akan menaikkan citra masyarakat kepada perpustakaan.

g. Efektif efisien

Layanan yang diberikan hendaknya dengan prinsip murah biaya, waktu singkat, dan menghasilkan produk/jasa yang berkualitas .

2.1.3 Perpustakaan

Menurut Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.”

Perpustakaan merupakan institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustak. Lasa (2016: 1)

Sedangkat menurut Basuki dalam Sumlati (2012: 5) mengatakan :

“Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, atau gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.”

Jadi perpustakaan adalah sebuah gedung yang berisikan berbagai macam informasi, baik informasi tercetak ataupun i non cetak sehingga informasi ini dapat dimanfaatkan sebaik – sebaiknya oleh pengguna.

2.1.3.1 Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah jenis perpustakaan yang didirikan oleh masyarakat itu sendiri baik secara langsung atau (swadaya) maupun tidak langsung seperti melalui pajak perpustakaan umum biasanya mempunyai cirri – ciri sebagai berikut:

- a. Perpustakaan terbuka untuk umum
- b. Siapa saja boleh masuk
- c. Dibiayai dengan dana masyarakat. Saleh & Komalasari (2014: 1.16)

Menurut Sumlati (2012: 12) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

2.1.3.2 Tugas Perpustakaan Umum

Tugas pokok perpustakaan umum adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan perpustakaan, menyediakan saran pemanfaatannya, serta melayani masyarakat pemustaka yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Sumlati (2012: 14).

2.1.3.3 Fungsi Perpustakaan Umum

Untuk melaksanakan tugas pokok, perpustakaan umum melaksanakan fungsi seperti:

1. Pengkajian kebutuhan pemustaka dalam hal informasi dan bahan bacaan.
2. Penyediaan bahan perpustakaan yang diperkirakan diperlukan melalui pembelian, langganan, tukar menukar, dll.
3. Pengolahan dan penyiapan setiap bahan perpustakaan
4. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi
5. Pendayagunaan koleksi
6. Pemberian layanan kepada warga masyarakat baik yang datang langsung di perpustakaan maupun yang menggunakan telepon, facsimile, dll.
7. Pemasyarakatan perpustakaan
8. Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepustakawanan
9. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak pemerintah daerah, tokoh masyarakat dan mitra kerja lainnya.
10. Menjalani kerja sama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan bersama koleksi dan sarana/prasaran.
11. Pengolahan dan ketatausahaan perpustakaan. Sumlati (2012: 14)

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Sejarah Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram

Sejarah terbentuknya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram dilatar belakangi dengan adanya peraturan daerah No. 4 Tahun 1993 tentang pembentukan Kota Madta Daerah Tingkat II Mataram. Pada saat itu Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram merupakan bagian Unit Sekretariat Wilayah Daerah dan Kota Mataram berstatus Kota Madya. Untuk bidang perpustakaan berada di bidang Organisasi dan Tata Laksana (ORTAL) sedangkan Arsip menjadi wewenang dan tanggung jawab bagian umum.

Awalnya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram awalnya merupakan perpustakaan khusus yang dibangun untuk karyawan dan karyawan pemerintah Kota Mataram, lambat laun menjadi perpustakaan umum yang dapat dikunjungi oleh siapa saja tanpa membedakan ras, suku, usia, jenis kelamin, pekerjaan dan sebagainya.

Lahirnya istilah Perpustakaan dan Arsip didasari pemikiran bahwa kedua bidang ini memiliki tujuan dan fungsi yang sama, yaitu sebagai sumber informasi yang disampaikan kepada publik umum atau pegawai khusus. Sehingga kedua bidang ini digabung menjadi satu kantor dengan kata lain tidak berdiri sendiri seperti yang ada pada pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat saat ini. Dalam perkembangan zaman serta kompleksitas kerja yang semakin luas, mendorong

adanya pemberian kewenangan pusat kepada daerah dengan lahirnya UUD No. 22 Tahun 1999 mengenai Otonomi Daerah.

Hal ini pula yang menyebabkan terbentuknya Perda No. 14 Tahun 2009 tentang kewenangan Kota Mataram sebagai Daerah Otonomi yang kemudian ditindak lanjuti dengan Perda No. 18 Tahun 2000 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah dengan SK Wali kota Mataram No. 38/KPTS/2001 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram.

Keberadaan Perda No. 18 Tahun 2000 adalah merupakan landasan Yuridis formal terbentuknya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram yang menjadi cikal bakal pembentukan Kantor ini. Sejak awal Januari 2001, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram resmi melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan walaupun pelayanan pada waktu itu masih terbatas khusus untuk karyawan dan karyawan pemerintah hingga Desember 2005.

Perpustakaan Kota Mataram menempati gedung baru mulai tahun 2006, sejak saat itu pelayanan perpustakaan resmi dibuka untuk umum dengan dilengkapi berbagai layanan yang hingga saat ini di tingkatkan, sehingga sempurna lagi keberadaan perpustakaan sesuai dengan PERDA No. 5 Tahun 2008. Berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai perpustakaan umum di Kota Mataram tertuang dalam UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Tahun 2016 berubah kembali menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram hingga saat ini.

3.1.1. Bentuk Badan Kantor Organisasi Perpustakaan Kota Mataram

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram adalah salah satu Organisasi Lembaga Teknis Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mataram No. 18 Tahun 2000 dan disempurnakan. Peraturan Daerah Kota Mataram No. 05 Tahun 2008 yang memiliki tugas dan fungsi yakni melaksanakan penataan, pengelolaan, penyimpanan, pemeliharaan, pelestarian bahan pustaka dan arsip daerah serta mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan bidang perpustakaan dan kearsipan.

3.1.2. Bidang Usaha / Kegiatan Organisasi

Untuk meningkatkan kemajuan perpustakaan agar lebih diketahui oleh masyarakat umum, maka Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram mengadakan berbagai kegiatan antara lain :

1. Pembinaan dan pengembangan bahan pustaka. Pengembangan koleksi merupakan kegiatan awal dari pembinaan dan pengembangan koleksi perpustakaan yang bertujuan agar koleksi tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai dan jumlahnya mencukupi. Pembinaan koleksi merupakan kegiatan perpustakaan yang bertugas dalam menyediakan sumber informasi dan layanan bagi pengguna sesuai dengan kebutuhan dan minatnya.

Adapun kegiatan pengembangan koleksi antara lain :

- a. Menyusun rencana operasional pengembangan koleksi.
- b. Menghimpun alat seleksi bahan pustaka seperti daftar catalog penerbit.
- c. Melakukan survey bahan pustaka.

- d. Menyeleksi bahan pustaka.
 - e. Pengadaan bahan pustaka terutama buku teks dengan cara pembelian dan sumbangan serta pengadaan majalah dan surat kabar.
2. Pengadaan sarana dan prasarana khusus perpustakaan, seperti : meja baca, rak buku, komputer, free wifi, dan kursi-meja sirkulasi.
 3. Mengadakan berbagai lomba pada tingkat SD/Sederajat, seperti lomba bercerita dan mengadakan pameran buku-buku melalui kerjasama dengan Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Lombok Timur dan Perpustakaan Lombok Barat yang melibatkan penerbit yang memiliki perwakilan di Pulau Lombok.
 4. Mengadakan perpustakaan keliling untuk memberikan informasi kepada masyarakat tidak dapat memanfaatkan Perpustakaan Kota Mataram.

3.2. Visi dan Misi

3.2.1 Visi

1. Terwujudnya pengelolaan kearsipan dan perpustakaan sebagai informasi terdepan guna mencerdaskan masyarakat.

3.2.2 Misi

- 1) Meningkatkan kesadaran aparatur terhadap pentingnya arsip melalui program sosialisasi kearsipan.
- 2) Meningkatkan pengembangan sistem kearsipan melalui pelayanan prima.
- 3) Melestarikan arsip dan bahan pustaka yang memiliki nilai-nilai agama dan budaya daerah.

- 4) Memanfaatkan dan meningkatkan koleksi arsip daerah dan bahan pustaka sebagai sumber informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 5) Meningkatkan profesionalisme pelayanan dan pengelolaan perpustakaan.
- 6) Menggelorakan semangat minat baca dalam rangka peningkatan sumber daya manusia.
- 7) Mengembangkan kerjasama, koordinasi dan kemitraan.



3.3.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Mataram

Struktur organisasi merupakan hal yang paling penting dalam suatu lembaga baik dalam organisasi pemerintahan maupun swasta. Dengan adanya struktur organisasi ini, kita dapat mengetahui kedudukan, wewenang, tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang dan bagian-bagian arah koordinasi dan kerjasama dari bagian-bagian tersebut juga sebagai pelaksana untuk mengetahui siapa atasan dan siapa bawahannya.

Sesuai dengan SK Walikota Mataram No. 35/PERT/2008 susunan organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram terdiri dari:

1. Unsur pimpinan adalah Kepala Kantor.
2. Unsur Pembantu pimpinan adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
3. Unsur pelaksanaan adalah Kepala Seksi, yang terdiri dari :
 - a. Kepala seksi pengolahan dan layanan perpustakaan.
 - b. Kepala seksi pengolahan dan layanan kearsipan.
 - c. Kepala seksi pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
4. Unsur yang membantu terlaksananya kegiatan adalah kelompok jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis.

3.3.2 Personalia Pimpinan

Berdasarkan struktur organisasi tersebut maka diuraikan rincian tugas masing-masing dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasinya, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor

Mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, membina dan mengawasi, mengendalikan serta mengkoordinasi kegiatan kantor dalam menyelenggarakan kewenangan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan. Disamping itu, Kepala Kantor mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan penetapan visi dan misi, rencana strategi, dan program kerja.
- b. Perumusan kebijakan teknis dibidang Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.
- c. Perumusan program pembinaan dan pengembangan Perpustakaan dan Arsip Daerah.
- d. Pengkoordinasian seluruh kegiatan kantor.
- e. Pembinaan teknis administrasi pelayanan Perpustakaan dan kearsipan.
- f. Pembinaan pegawai dan administrasi kepegawaian di lingkungan kantor.
- g. Perencanaan kebutuhan anggaran, sarana dan prasarana kantor.
- h. Penyelenggaraan urusan ketatausahaan.
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada Walikota melalui Sekretariat Daerah.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang dilimpahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- a. Mempunyai tugas memimpin, menyelenggarakan, mengatur, mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam melaksanakan pembinaan.
- b. Teknis dan pelayanan administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan.

- Fungsi Sub Bagian Tata Usaha

- a) Mengkoordinasi penyusunan rencana strategis, rencana kerja tahunan dan penetapan kinerja lingkup kantor.
- b) Mengkoordinasi penyusunan rencana kerja anggaran/dokumen pelaksanaan anggaran dan program kerja kantor.
- c) Pelaksanaan pelayanan teknis administrative kepada seluruh unit kerja lingkup dasar.
- d) Perumusan bahan pedoman dan petunjuk tata laksana administrative umum.
- e) Pengkoordinasian penyusunan standar pelayanan prima dan standar prosedur tetap pelaksanaan kegiatan lingkup kantor

3. Kepala Seksi Pengembangan Perpustakaan dan Kearsipan

Mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam penyusunan program dan pelaksanaan kegiatan pengembangan perpustakaan dan kearsipan.

Fungsi Seksi Pengembangan Perpustakaan dan Kearsipan, diantaranya adalah :

- a. Penyusunan rencana anggaran kerja dan program kerja seksi.
- b. Penyiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis dibidang pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
- c. Penyiapan bahan perumusan pengaturan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
- d. Penyiapan bahan koordinasi, informasi dan sinkronisasi dibidang pengembangan perpustakaan dan kearsipan dengan instansi terkait.
- e. Pelaksanaan pengembangan system informasi manajemen perpustakaan dan kearsipan.
- f. Penyiapan bahan koordinasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur dan masyarakat dibidang pengelolaan dan layanan perpustakaan dan kearsipan.
- g. Pengumpulan, pengolahan dan analisa dibidang pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
- h. Penyiapan bahan pembinaan teknis terhadap jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis.
- i. Fasilitas pengembangan perpustakaan dan kearsipan pada instansi pemerintah, lembaga pendidikan, lembaga sosial, swadaya masyarakat dan lembaga kemasyarakatan.
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas seksi.

4. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

3.4 Layanan Perpustakaan

Berbicara masalah pelayanan memang sangat penting kalau ditinjau dari organisasi, unit-unit atau lembaga baik itu berupa pemerintah ataupun swasta tertentu adalah sangat penting, karena setiap organisasi, unit, instansi maupun lembaga memiliki tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu dalam program atau perencanaan yang dibuatnya.

Layanan merupakan kegiatan yang diberikan oleh pustakawan agar pemustaka merasa puas dengan apa yang telah disediakan atau diberikan oleh perpustakaan secara akurat dan tepat dalam memberikan informasi.

3.4.1 Sistem Layanan

Secara umum jika berbicara tentang perpustakaan dalam pelaksanaan memberikan layanan, ada beberapa system pelayanan yang digunakan di Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram diantaranya adalah system layanan terbuka dimana system ini dimana pengguna atau pemustaka diizinkan memilih sendiri buku-buku dalam koleksi perpustakaan untuk dibaca ditempat atau dipinjam dibawa pulang. Sedangkan jenis layanan yang diberikan di Perpustakaan Kota Mataram adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA)
2. Layanan membaca di Perpustakaan. Layanan ini membuka kesempatan kepada pengunjung yang belum menjadi anggota perpustakaan untuk dapat membaca koleksi yang tersedia.
3. Layanan referensi berupa layanan yang diberikan kepada pemustaka dalam bentuk layanan tertutup berupa koleksi terbatas dan langka.
4. Layanan sirkulasi koleksi anak adalah layanan yang diberikan khusus kepada pemustaka usia dini hingga remaja mulai dari TK, SD, sampai tingkat SMP.
5. Layanan sirkulasi koleksi umum.
6. Layanan Internet / Hotspot.
7. Layanan koleksi daerah.
8. Layanan pencarian bahan pustaka (OPAC).
9. Layanan bimbingan pemakai.
10. Layanan bercerita.
11. Layanan bebas pinjam.
12. Layanan perpustakaan keliling
13. Layanan Perpustakaan saat Car Free day di Jl. Udayana setiap minggu pagi.
14. Layanan Taman Bacaan Sangkareang di Lapangan Umum Mataram.
15. Layanan Taman Bacaan Udayana.
16. Layanan Bacaan Pantai Ampenan.

3.4.2 Jam Buka Layanan

1. Waktu Layanan

Senin s.d Kamis Pukul 08.00 – 12.00

ISTIRAHAT

Pukul 13.00 – 16.00

Jum'at Pukul 08.00 – 11.00

ISTIRAHAT

Pukul 14.00 – 16.30

3.4.3 Pendaftaran Anggota

Untuk menjadi anggota Perpustakaan Kota Mataram, maka harus memenuhi beberapa persyaratan berikut, diantaranya adalah :

1. Mengisi formulir pendaftaran.
2. Melampirkan fotocopy KTP Mataram/Wilayah Sekitarnya (untuk umum).
3. Melampirkan kartu pelajar (bagi pelajar), kartu mahasiswa (bagi mahasiswa), KTP/SIM (bagi umum), surat keterangan sebagai pegawai/karyawan/karyawati dari pimpinan instansi/perusahaan (bagi pegawai atau karyawan dan karyawati).
4. Melampirkan surat keterangan dari kampus khusus mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir (laporan, skripsi, thesis dan yang lain-lain).
5. Bagi yang belum memiliki KTP kota Mataram, sementara membuat keterangan dari lingkungan setempat.
6. Menyerahkan pas foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar.

7. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku di perpustakaan.

3.4.4 Hak Anggota

1. Mendapatkan kartu anggota.
2. Menggunakan fasilitas yang sudah disediakan oleh perpustakaan.

3.4.5 Ketentuan Peminjaman Bahan Pustaka

1. Peminjaman dilakukan dengan menggunakan kartu anggota, jumlah maksimal peminjaman 2 eksemplar.
2. Lama peminjaman maksimal 7 hari dan dapat di perpanjang selama 1x peminjaman.
3. Untuk buku referensi, majalah, Koran, tidak dapat dibawa keluar dari ruang perpustakaan.
4. Untuk taman bacaan sangkareang tidak melayani peminjaman selain dibaca disekitar taman.
5. Untuk keterlambatan pengembalian bahan pustaka dikenakan dispensasi tidak boleh meminjam

3.4.6 Kerusakan / kehilangan buku serta sanksi

1. Kerusakan buku : perbaikan atau kerusakan buku dapat dilakukan oleh petugas.
2. Kehilangan buku : kehilangan buku yang dipinjam harus diganti dengan buku yang sama atau seharga buku yang hilang.

3. Sanksi untuk pencurian/merobek dan merusak bahan pustaka dikenakan sanksi perihal perusakan fasilitas umum.

3.4.7 Tata Tertib Perpustakaan

1. Pengunjung dilarang keras membawa senjata tajam, minuman keras, dan obat-obatan terlarang serta melakukan hal-hal yang melanggar etika.
2. Menitipkan barang-barang yang dibawa, terkecuali perhiasan, uang dan HP.
3. Menjaga ketertiban dan ketenangan serta bertanggung jawab dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.
4. Meletakkan buku yang telah dibaca diatas meja, atau ditiptkan pada petugas apabila buku tersebut akan diperlukan kembali.
5. Pengunjung harus berpakaian sopan, menjaga ketenangan dan tidak merokok dilingkungan perpustakaan.
6. Menjaga keamanan kendaraan serta fasilitas parker secara tertib.
7. Tidak melipat halaman buku, member tanda tertentu, mencoret-coret, melipat buku pada punggungnya atau merusak buku.
8. Tidak diperkenankan meminjam kartu anggota kepada orang lain.

3.5. Jumlah Keseluruhan Bahan Pustaka 2018/2019

NO	NOMOR KELAS	JUMLAH JUDUL	JUMLAH EKSAMPLAR
1	000	844	2.732
2	100	822	2.666
3	200	4.170	10.303
4	300	4.042	10.621
5	400	715	2.616
6	500	752	2.756
7	600	4.328	10.774
8	700	815	2.945
9	800	4.980	10.825
10	900	778	2.832
JUMLAH KESELURUHAN		22.246	59.040

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

3.6. Sumber Daya Manusia (SDM)

3.6.1 Struktural

NO	NAMA	JABATAN
1	Dra. Hj. Siti Miftahayatun	Kepala Dinas
2	G.A., Sri Mahakarniati. SH	Sekretariat

3	Widodo Putra,S.Sos	Kasubag Perencanaan
4	Ratna Mariani, SE	Kasubag Keuangan
5	Roslina Rasyid	Kasubag Umum & Kepegawaian
6	Hj. Darini S.Pi	Kabid Pembinaan Layanan Pemanfaatan & Jasa Kearsipan
7	Hj. Baiq Nurhayati, SIP	Kabid Arsip Dinamis, Statis dan Vital
8	Drs. H. Ibnu Fajar.G,M.Si	Kabid Deposit dan Pengolahan Bahan Pustaka
9	Hj. Umery S. Rayes, SH	Kabid Layanan & Pembinaan Perpustakaan
10	I Gst, Ayu Putu Rika A.Sp	Kasi. Pembinaan OPD, BUMD, Perusahaan, Ormas & Parpol
11	Wy. Kuningsih Indriani, S.Sos	Kasi. Arsip Dinamis
12	Agus Komariyanto, SSTP	Kasi. Pengembangan Koleksi Pengolahan Bhn. Pustaka
13	Mahpuz, SH	Kasi. Kerjasama Perpustakaan & Otomasi
14	Alwi. SIP	Kasi. Pembinaan Lembaga Pendidikan
15	Emi Dwi Rahmawati, Amd	Kasi. Akuisisi Arsip Vital & Statis
16	Firdaus Misthevidi, SH	Kasi. Pelestarian Bhn. Pustaka
17	Hj. Maryati, SH	Kasi. Layanan & Jasa Informasi Perpustakaan
18	I Ketut Merakih., SH	Kasi. Layanan Jasa & Pemanfaatan

19	Bambang Jaka. S,SH	Kasi. Arus Media & Preservasi
20	Siti Nurhalifah, SE	Kasi. Deposit Bhn. Pustaka
21	Drs. Hasanudin	Kasi. Pembinaan & Pemasyarakatan Minat Baca

3.6.2. Pustakawan Fungsional

NO	NAMA	JABATAN
1	Nurhayati, SE	Pustakawan Ahli Madya
2	I Komang Artawan	Pustakawan Mahir
3	Fadli, SE	Pustakawan Ahli Pertama
4	Ahsanul Amri IZ, A.Md	Pustakawan Terampil
5	Baiq Liana Oktaviana, A.Md	Pustakawan Mahir
6	Sulhaini, A.Md	Pustakawan Penyelia
7	Zohariah, A.Md	Pustakawan Mahir
8	Aldina Ika Rosiana R, A.Md	Pustakawan Terampil

3.7. Anggaran Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, jumlah anggaran yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram pada periode tahun 2020, berjumlah Rp. 1.717.714.430

NO	PENANGGUNG JAWAB	JUMLAH
1	Kabid. Deposit dan Pengolahan Bahan Pustaka	Rp 356,058,000.00
2	Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan	Rp 520,138,930.00
3	Kabid. Arsip Dinamis Arsip statis dan Arsip Vital	Rp 385,100,000.00
4	Kabid Layanan dan Pembinaan Kearsipan	Rp 456,417,500.00
TOTAL		Rp 1,717,714,430.00

**3.8. Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota
Mataram 2019**

No	Bulan	Pengunjung			Jum
		Pel/Mhs	Pegawai	Umum	
1	Januari	321	10	150	481
2	Februari	311	11	145	467
3	Maret	315	9	141	465
4	April	320	12	145	477
5	Mei	329	15	151	495
6	Juni	330	10	140	480
7	Juli	326	8	115	449

8	Agustus	312	7	130	449
9	September	324	9	127	460
10	Oktober	315	11	122	448
11	November	351	16	115	482
12	Desember	328	12	139	479
Jumlah		3.882	130	1.620	5.632

Sumber: dinas kearsipan dan perpustakaan kota mataram

3.9. Jumlah Penduduk Kota Mataram Menurut Kecamatan Tahun 2016

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
	Laki - Laki	Perempuan	Laki – Laki + Perempuan
	2016	2016	2016
Ampenan	44.980	44.441	89.421
Sekarbela	33.269	34.162	67.431
Mataram	41.854	43.637	85.491
Selaparang	36.624	38.403	75.027
Cakranegara	33.235	34.160	67.395
Sandubaya	37.135	37.414	74.549
Kota Mataram	227.097	232.217	459.314

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Mataram